

**PENGARUH PELAYANAN, SANKSI, DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Akuntansi



Oleh :
Diaz Pratiwi Dewantara
201610170311349

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2020**

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN, SANKSI, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS (Studi pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)

Oleh :

Diaz Pratiwi Dewantara
201610170311349


Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 April 2020


Pembimbing,


Drs. Setu Setyawan, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,




Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN, SANKSI, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS (Studi pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Diaz Pratiwi Dewantara
NIM : 201610170311349
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 April 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Djoko Sigit Sayogo, S.E., M.Acc., Ph.D.

Penguji II : Firda Ayu Amalia, SE., MSA., Ak.

Penguji III : Drs. Setu Setyawan, M.M.

1. 
2. 
3. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Diaz Pratiwi Dewantara**
NIM : 201610170311349
Program Studi : Akuntansi
Suerel : dpratiwidewantara@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dan hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang disajikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan seccara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyambut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 03 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Diaz Pratiwi Dewantara

**PENGARUH PELAYANAN, SANKSI, DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)**

Diaz Pratiwi Dewantara, Setu Setyawan

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email : dpratiwidewantara@gmail.com

ABSTRAK

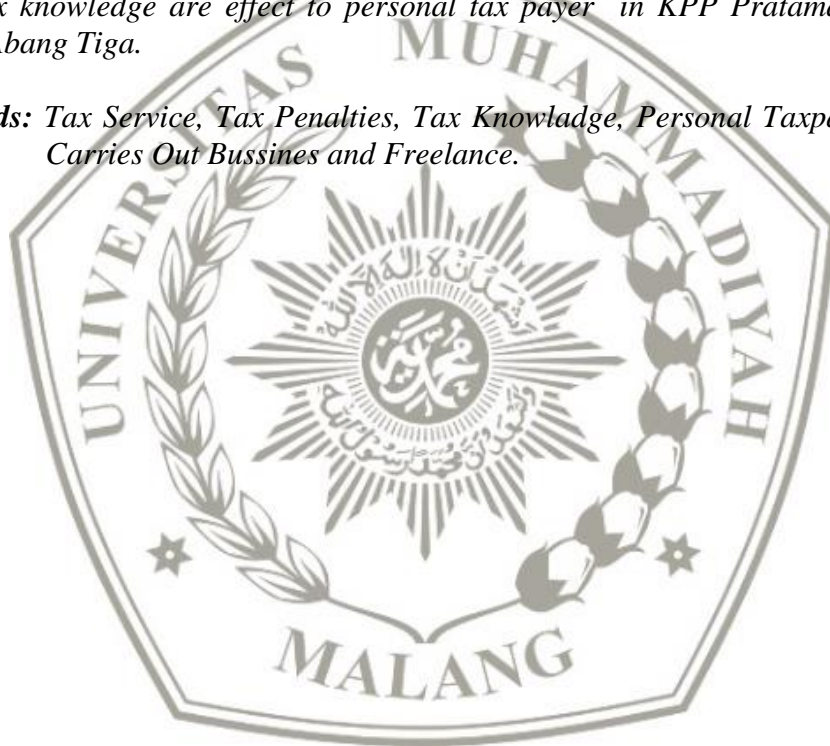
Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan, sanksi, dan pengetahuan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Pada penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner. Kuisioner yang disebar berjumlah 62 responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linier berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

Kata Kunci : Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.

ABSTRACT

This research is aimed to determine and analyze the effect of tax service, tax penalties, and tax knowledge on personal taxpayer compliance that carries out business and freelance. This research used a sample of individual taxpayers compliance that carries out business and freelance registered at KPP Jakarta Tanah Abang Tiga. This research used primary data and distributing questionnaire. Questionnaires were distributed as many as 62 pieces to personal taxpayer in KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. This research using multiple linear regression. Result of this research showed that tax service are effect to personal taxpayer, while tax penalties is not affect to personal tax payer, and tax knowledge are effect to personal tax payer in KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

Keywords: *Tax Service, Tax Penalties, Tax Knowledge, Personal Taxpayer That Carries Out Bussines and Freelance.*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohamanirohim

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Pengetahuan Pajak Wajib Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)” ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan penulis.

Teriring do’a dan sholawat semoga sanantiasa melimpahkan ke haribaan Muhammad SAW, Rosul akhir zaman, penutup para Nabi yang telah membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa adanya bantuan dan dukungan serta saran dan kritik dari berbagai pihak yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga dapat terselesaikan hajat skripsi ini.
2. Yang terhormat Ayah dan Ibu saya tercinta. Teriring do’a selalu saya panjatkan semoga tenang dan diterima di sisi-Nya. Semoga kelak dipertemukan kembali di surga Allah.
3. Untuk kakak saya Roy Hendra dan Arizcha Hendra tersayang. Terima kasih atas nasihat, dukungan dan do’a yang selalu menyertai penulis dalam menempuh studi dan selalu memberikan yang terbaik.
4. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Drs. Fauzan. M.P.d

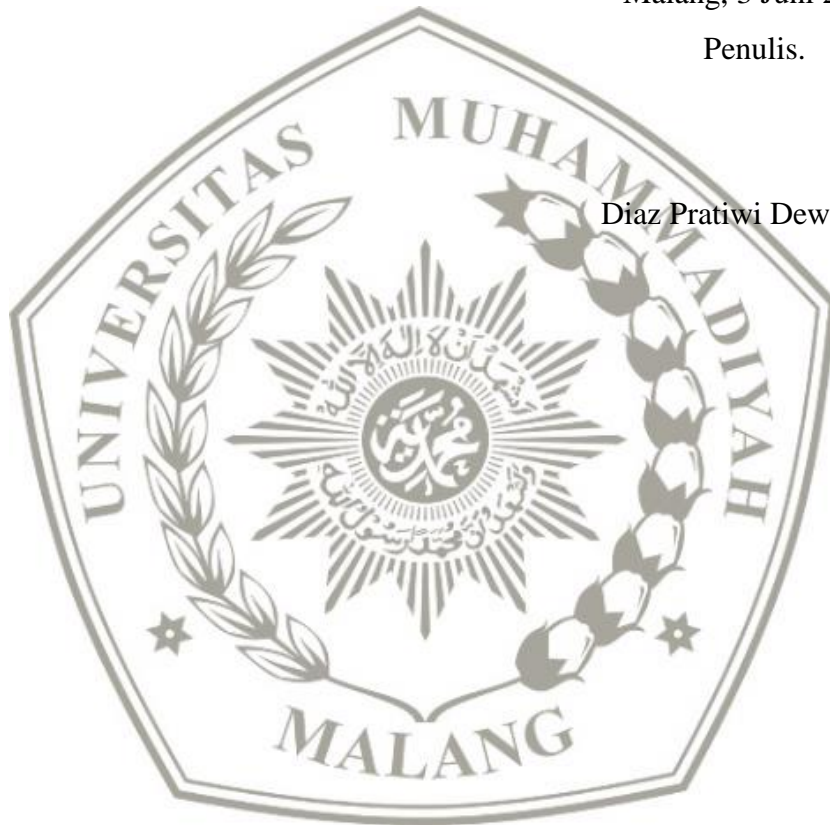
5. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Ibu Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA selaku Ketua Progran Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Bapak Drs. Setu Setyawan, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu serta memberikan saran bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi.
8. Bapak Djoko Sigit Sayogo, S.E., M.Acc, Ph.D selaku dosen wali saya.
9. Bapak/Ibu Penguji, yang telah membantu dalam penyempurnaan skripsi ini hingga layak dinyatakan sebagai skripsi.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan.
11. Para Account Representative dan pegawai KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga yang telah memberikan arahan ketika melakukan penelitian.
12. Adek sepupu saya Salsabila Mutiara terima kasih selalu menemani dan menghibur saya dalam proses penyusunan skripsi, terima kasih juga untuk teman terbaik saya Ajeng Ula yang selalu mendengarkan cerita dan menasehati saya, dan terima kasih untuk Peter Buyung Pangestu atas dukungannya dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah saya.
13. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku Queen, teman kos-kosan yesbow, kos-kosan bu dewi, part time dan staf Fakultas Hukum (geng teles kebes), teman kkn dan teman-teman Akuntansi G dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih buat dukungannya, do'anya dan kebaikannya.
14. Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya dicatat oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan keterbatasan di dalamnya. Kritik dan saran dari semua pihak saya harapkan untuk membantu memperbaiki skripsi ini.

Malang, 3 Juni 2020

Penulis.

Diaz Pratiwi Dewantara



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Reviu Penelitian Terdahulu	7
B. Kajian Pustaka	8
1. Teori Atribusi	8
2. Kepatuhan Wajib Pajak	9
3. Pelayanan Perpajakan	10
4. Sanksi Pajak	11
5. Pengetahuan Pajak	12
C. Pengembangan Hipotesis	12
D. Kerangka Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Lokasi Penelitian	15
B. Jenis Penelitian	15
C. Populasi dan Sampel	16

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	16
1. Definisi Operasional Variabel	16
2. Sanksi Pajak	18
3. Pengetahuan Pajak	19
4. Pengukuran Variabel	20
E. Jenis dan Sumber Data	21
F. Teknik Perolehan Data	21
G. Teknik Analisis Data	21
1. Uji Validitas dan Reabilitas	22
2. Uji Asumsi Klasik	23
3. Analisis Regresi Linier Berganda	24
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	26
A. Gambaran Umum Obyek	26
B. Deskripsi Data	27
1. Deskripsi Karakteristik Responden	27
2. Deskriptif	29
C. Analisis Data	36
1. Uji Validitas dan Reabilitas	36
2. Uji Asumsi Klasik	39
3. Analisis Regresi Linear Berganda	43
D. Pembahasan	48
1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48
2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	50
3. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian	54
C. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	17
Tabel 3.2 Indikator Pelayanan Pajak	18
Tabel 3.3 Indikator Sanksi Pajak	19
Tabel 3.4 Indikator Pengetahuan Pajak	19
Tabel 4.1 Proses Pembagian Kuisioner	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	27
Tabel 4.3 Uji Validitas	37
Tabel 4.4 Uji Reabilitas	38
Tabel 4.5 Uji Normalitas	40
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4.8 Tabel Regresi Linier	44
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4.10 Uji F	46
Tabel 4.11 Uji t	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	14
Gambar 4.1 <i>normal probability plot</i>	39
Gambar 4.2 <i>Scatter Plot</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Jawabann untuk Pertanyaan	58
Lampiran 2 Analisis Deskriptif	66
Lampiran 3. Pengujian Instrumen	73



DAFTAR PUSTAKA

- Astina, I. P. S. P. E. S. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 23.1, No., hlm: 29.
- Darwin. 2013. *Pajak Bumi dan Bangunan dalam Tataran Praktis*. Jakarta Mitra Wacana Media.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate (8th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P. Y., N 2011. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*". Vol. 3, No., hlm.
- Harun, I., N. Diana, dan M. C. Mawardi. 2019. "ANALISIS PENERAPAN PERATURAN PEMERINTAH NO. 23 TAHUN 2018 BAGI UMKM DI KOTA MALANG". *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, Vol. 8, No. 10, hlm.
- Jatmiko, A., N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Vol., No., hlm.
- KEMENKEU. 2000. "KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 544/KMK.04/2000". [diakses pada.
- Kusumaningrum, N., dan I. Aeni. 2017. "Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan (KPP) Pratama Pati". *Accounting Global Journal*, Vol., No., hlm: 209-224.
- Malhotra. 2012. *Operations Management*. t. Edition. USA: Pearson.
- Manalu, D., A. Nasir, dan A. Sofyan. 2016. "Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran di Kota Pekanbaru", Riau University.
- Mardiasmo. 2006 *Perpajakan*. e. revisi. Yogyakarta: Rusdji.
- . 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta Andi.
- McDaniel, C. G., R. . 2013. *Riset Pemasaran Kontemporer (Sumiyarto dan Rambat Lupiyoadi, Penerjamah)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meiranto, W. 2017. "PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK". *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 6, No. 3, hlm: 136-148.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, V. A. P., dan V. Ayu. 2017. "Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak". *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Vol. 6, No. 2, hlm.
- Sarunan, W. K. 2016. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 3, No. 4, hlm.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung PT Alfabet.
- Susmita, P. R., dan N. L. Supadmi. 2016. "Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi*, Vol., No., hlm: 1239-1269.
- Ulum, J. 2016. *Metode Penelitian Akuntansi Klinik Skripsi*. Malang: Aditya Media Publishing.
- Utami, P. R. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Pekalongan", Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- www.pajak.go.id. 2018. "Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?". [diakses pada 2020].

Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang



Tanda Terima Cek Plagiasi

NO

:

Tanggal: 01/05/2020

KODE

51
A

Nama

: Diaz Pratiwi Dewantara

NIM

: 201610170311349

Jurusan

: AKUNTANSI

Naskah Publikasi

: Lulus

Terjemahan Abstrak

: Selesai

Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang

Rega Nur Fitria Sari



PENGARUH PELAYANAN, SANKSI, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS

ORIGINALITY REPORT

13%	17%	20%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	yapengombo.blogspot.com Internet Source	6%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	4%
3	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	2%
4	publikasiilmiah.ums.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		